MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO | GOBIERNO DE COSTA RICA

Seguridad de producto, un derecho de consumo

Protección de la salud, seguridad y bienestar de las personas consumidoras

Legislación que protege los derechos del consumidor

CONSTITUCIÓN POLÍTICA
Artículo 46

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a **recibir información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a un trato equitativo.

LEY N°7472
Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Vigente desde 1995 y reformada por medio de la Ley N°10360, publicada en el 2023.

D.E. N°37899-MEIC
Reglamento a la Ley N°7472

Vigente desde 2013 y reformado por medio de los Decretos Ejecutivos N°40703-MEIC y N°44400-MEIC.

ARTÍCULOS 32 Y 34, LEY N°7472

Las personas consumidoras tienen derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente

Este es un derecho irrenunciable, por lo que algunas de las obligaciones que tienen los comerciantes para respetarlo son:

- **Informar en español y de manera clara, veraz y suficiente** sobre los bienes y servicios que ofrece.
- Cumplir con las **normas de calidad y las reglamentaciones técnicas** de acatamiento obligatorio.
- **Garantizar** todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

D.E. N. 41988-MP-MEIC

Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario

Se crea para articular, integrar y orientar acciones que desarrollan las instituciones públicas y privadas vinculadas a la protección efectiva de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Conforma al **Comité de Seguridad de Producto**:

- Capacita a la población para la toma de decisiones informadas de consumo.
- Realiza campañas informativas para brindarle consejos al consumidor para adquirir productos de modo seguro.
- Cada institución lleva a cabo acciones para velar por la seguridad y bienestar de la población.

ARTÍCULOS 45, LEY N°7472 & 65 al 68
D.E. N°37899-MEIC

Rol del MEIC en la seguridad de producto

Proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor.

Revisar periódica y aleatoriamente los productos ofrecidos en el mercado, para constatar que cumplan con las normas de calidad y reglamentación técnica de acatamiento obligatorio.

Representar al país ante Organismos Internacionales participar en los comités técnicos que velan por la seguridad de los productos en el mercado.

Realizar el procedimiento para los retiros del mercado de productos inseguros, siempre que no sean productos de interés sanitario (es competencia del Ministerio de Salud)

Impedir la comercialización de productos por razones de seguridad y salud cuando exista evidencia de que no cumplen con las normas de calidad y reglamentación técnica obligatoria.

Organismos Internacionales

- Costa Rica a través del MEIC, participa en las mesas de trabajo de organismos internacionales y en campañas informativas, reuniones anuales, talleres, publicación de boletines, y otras actividades.
- Forma parte del Comité de Gestión y participa en el Grupo de Trabajo sobre Alianzas Estratégicas con Organizaciones Multilaterales.

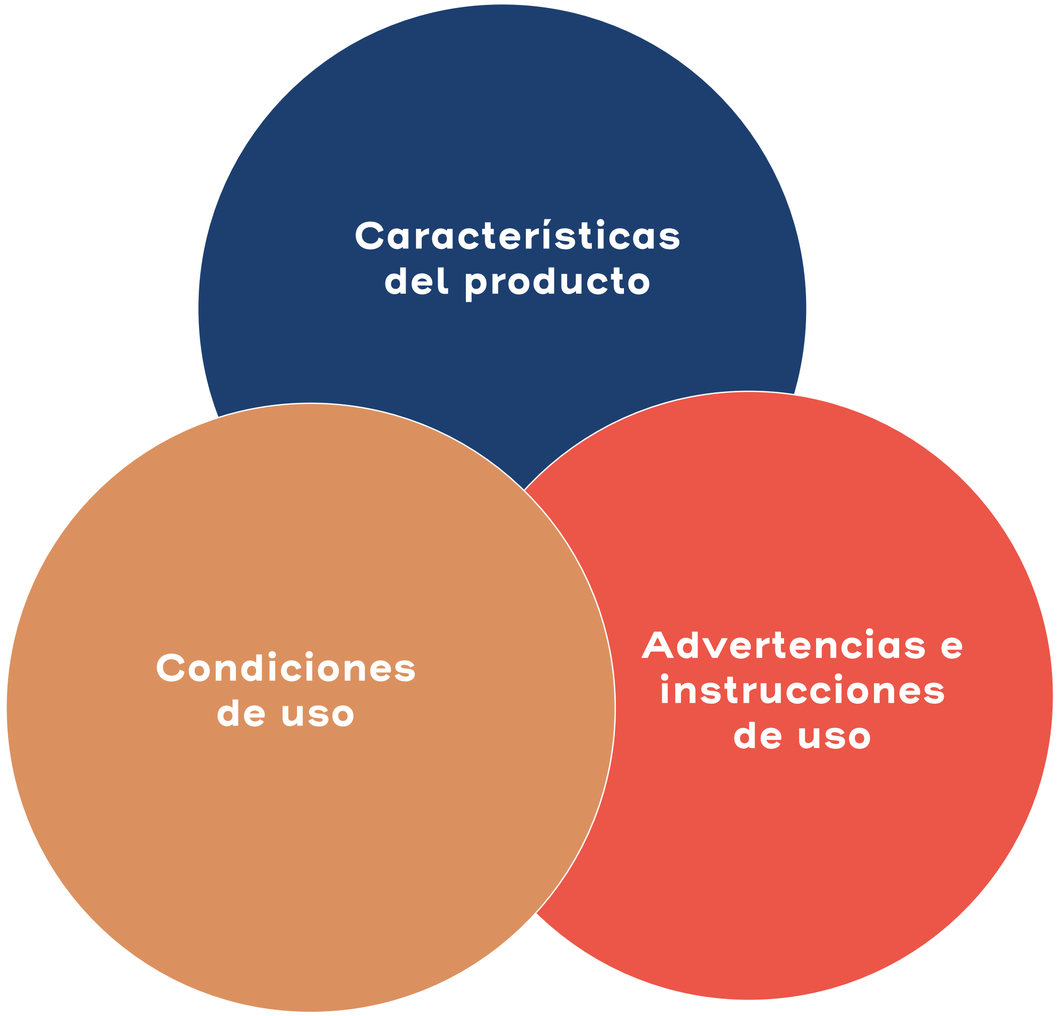
Seguridad de producto

Conjunto de medidas y prácticas que buscan la protección de la salud y el bienestar de los consumidores por medio del **ofrecimiento de productos seguros** y está dada por:

Características del producto:
Diseño, componentes, ingredientes, composición, formas, envase, etc.

Condiciones de uso:
Contexto, tipo de consumidor, interacción con el producto, entre otras.

Información:
Sobre advertencias e instrucciones de uso contenga.



¿Qué es un producto inseguro?

Aquellos productos que presentan un **riesgo no previsto para la vida, salud o seguridad** de los consumidores a causa de:

- Un error en el diseño, la fabricación, la construcción o el embalaje.
- No cumplen con los requisitos de seguridad establecidos en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

Lesiones físicas: caídas, golpes, fracturas, cortes de piel, etc.

Asfixia.

Descargas eléctricas.

Aplastamiento, por ejemplo, muebles mal diseñados.

Riesgos químicos, por ejemplo, en pinturas.

Incendio o quemaduras.

Diferencia entre productos inseguros y productos peligrosos

Un **producto peligroso implica un riesgo por su propia naturaleza o función**, incluso cuando se usa correctamente, por ejemplo, químicos industriales.

Los proveedor debe advertir sobre los riesgos inherentes a este y la manera adecuada de utilizarlo.

Acciones para minimizar riesgos y retirar rápidamente un producto inseguro que represente un peligro para la salud y seguridad de las personas.

Los comerciantes **pueden implementar distintas acciones**, como por ejemplo:

- Uso de materiales de calidad en la fabricación.
- Si es un importador, evaluar a los proveedores y verificar que cumplan con las normas de calidad y reglamentación técnica de acatamiento obligatorio.
- Revisar que las instrucciones de uso y advertencias sean claras y de fácil comprensión.
- Realización de pruebas y evaluaciones del producto para identificar posibles riesgos.
- Identificación de riesgos potenciales asociados con el producto durante la cadena de fabricación, distribución y comercialización.
- Adoptar medidas que le permitan identificar, dar seguimiento y trazabilidad a los productos que se introducen en el mercado y se ponen a disposición de las personas consumidoras.

ARTÍCULOS 45, LEY N°7472 & 65 al 68 D.E. N°37899-MEIC

Cuando se inserta en el mercado un producto inseguro, debe ser retirado del mercado

Retiro de mercado voluntario

El comerciante se entera que ha colocado un producto o servicio en el mercado que presenta un riesgo no previsto para la vida, salud o seguridad del consumidor y lo retira de forma voluntaria.

Retiro de mercado obligatorio

La Administración tiene el conocimiento de que un bien ha sido objeto de retiro en otros países, por lo que le previene al comerciante que informe sobre el retiro de mercado en el plazo de 10 días hábiles para determinar las acciones a seguir.

¿Qué aplica en el caso de los productos de interés sanitario?

- Si el producto es de interés sanitario y presenta problemas de inocuidad, calidad, eficacia, seguridad o incumplimientos a la regulación sanitaria, el procedimiento de retiro del mercado **debe realizarse ante el Ministerio de Salud.**
- **Productos de interés sanitario**: alimentos, suplementos a la dieta, equipo y material biomédico, medicamentos, cosméticos, productos naturales medicinales, productos químicos peligrosos, productos higiénicos y plaguicidas de uso domestico e industrial,
- El procedimiento se encuentra definido en el **Decreto Ejecutivo Nº43896-S**, Reglamento para el retiro del comercio o de la circulación de productos de interés sanitario.
- **Sitio web:** https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos-left/documentos-ministerio-de-salud/tramites/certificaciones/retiro-de-mercado-de-productos#

ARTÍCULOS 45, LEY N°7472 & 65 al 68 D.E. N°37899-MEIC

Procedimiento para el retiro voluntario del mercado

Detener la comercialización del producto inseguro

Para **proteger la vida, salud y seguridad** de las personas consumidoras

Informar al MEIC del retiro del producto mediante una nota firmada por el representante de la empresa y una declaración jurada simple

Información mínima de la declaración jurada:

- Descripción del riesgo o peligro del producto.
- Identificación de los productos por modelo, serie, lote u otra característica.
- Cantidad de productos ingresada al país.
- Cantidad de productos vendida en el país.
- Identificación de las personas físicas o jurídicas a quienes se les vendieron (cuando sea posible).
- Propuesta de procedimiento para el retiro de mercado.

La DAC analizará la documentación y se pronunciará mediante una resolución administrativa en un **plazo de 10 días naturales**.

ARTÍCULOS 45, LEY N°7472 & 65 al 68 D.E. N°37899-MEIC

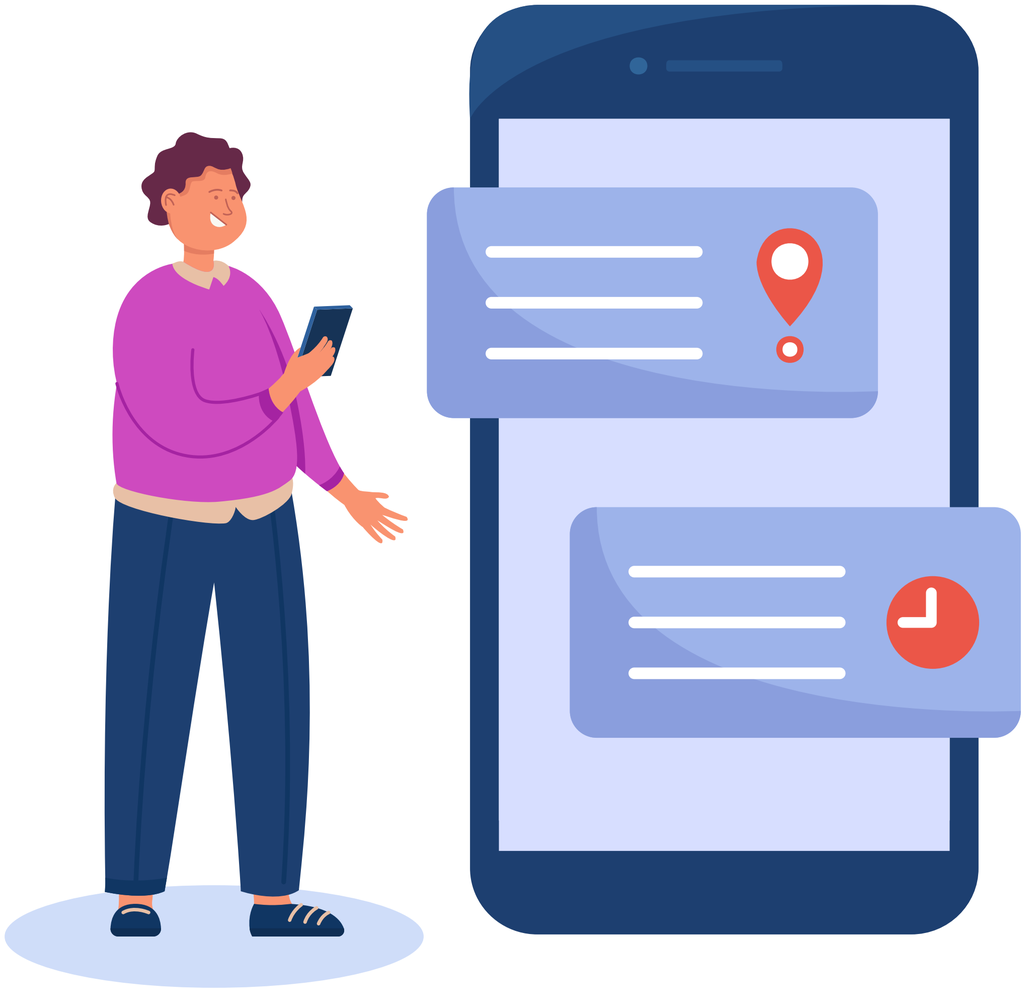
Una vez aprobado por el MEIC, debe informarlo a la población

El comerciante debe publicar en un **medio de comunicación colectiva**, así como redes sociales, sitios web o cualquier otro medio disponible, en aras de alertar a todos los consumidores afectados.

El **periodo de vigencia del retiro será de 1 año**, contado a partir de la fecha de la publicación.

Puede ser prorrogado de acuerdo con la naturaleza del retiro.

ARTÍCULO 182 D.E. N°37899-MEIC



Recordatorio

La **información dirigida a los consumidores y las transacciones de comercio electrónico** cuentan con la misma tutela que las efectuadas mediante otras formas de comercio.

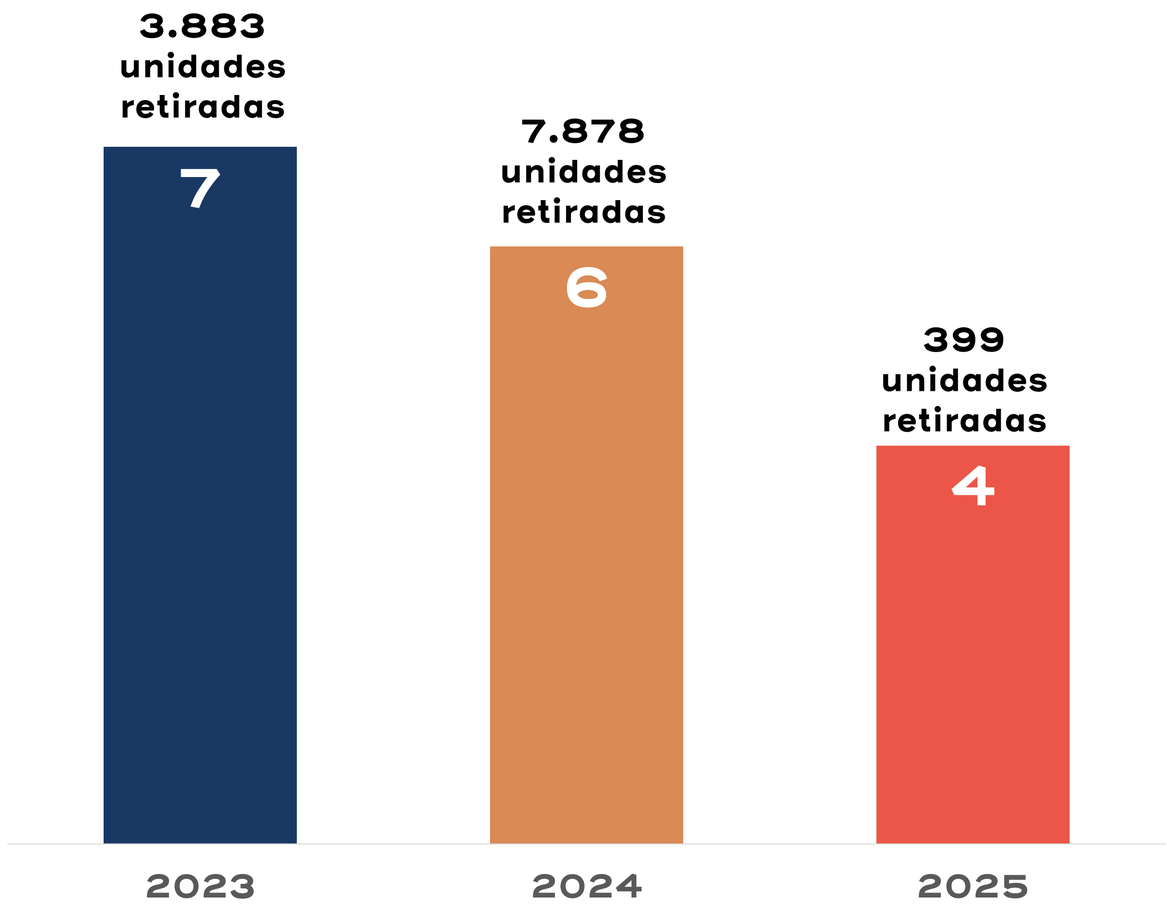
Los comerciantes que ofrezcan productos en línea, ya sea mediante sitios web u otras plataformas digitales, deben llevar a cabo todas las acciones necesarias para garantizar que todos los productos comercializados en el mercado sean seguros.

– Principio de equivalencia funcional.

Últimos 3 años de retiros del mercado

Ejemplo de bienes retirados:

- Aspiradora robot
- Accesorios de vehículos
- Baterías portátiles
- Artículos para bebé
- Juguetes
- Neumáticos
- Artículos electrónicos
- Entre otros



Fecha de corte: Mayo 2025.

Ejemplos de productos inseguros retirados de nuestro mercado

Producto:

Juguete infantil de plástico “Baby Biceps” de Fisher Price.

Riesgo:

Las tapas grises que pueden desprenderse del Juguete, representando un riesgo de asfixia para los niños.

Fecha del retiro:

03 de octubre del 2024

Ejemplos de productos inseguros retirados de nuestro mercado

Producto:

Hieleras con ruedas “Flip & Tow” de 90 cuartos de galón marca Igloo.

Riesgo:

Puede existir un problema con algunos productos, en los que el mango de arrastre puede pellizcar las yemas de los dedos de los consumidores contra la hielera, lo que supone un riesgo potencial de amputación y aplastamiento de las yemas de los dedos.

Fecha del retiro:

18 de febrero del 2025

Ejemplos de productos inseguros retirados de nuestro mercado

Producto:

Revisión y cambio de componente en motocicletas marca HONDA modelo CBR650RACR y CB650RACR del año 2024.

Riesgo:

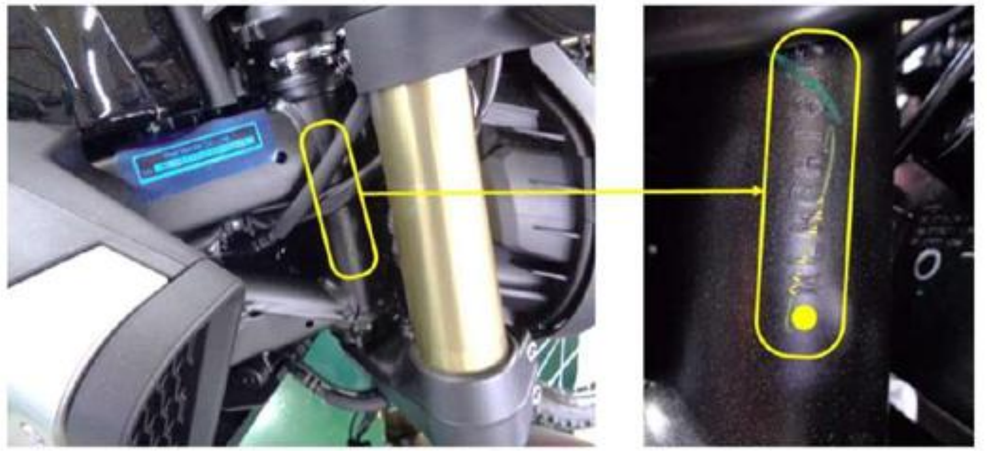
Mientras se conduce, el perno y la tuerca del brazo de cambio de marcha pueden aflojarse, provocando el desprendimiento del sensor de recorrido y del pedal. Esto hace que sea imposible cambiar de marcha, causando una gran inconveniencia para los clientes y potencialmente provocando lesiones graves en caso de accidente.

Fecha del retiro:

19 de marzo del 2025

Tabla No.1 Modelos HONDA afectados Grupo Modelo	Código del Modelo	Año del Modelo
CBR650RACR	RH15	2024
CB650RACR	RH16	2024

IDENTIFICACIÓN VISUAL DEL PRODUCTO



Ejemplos de productos inseguros retirados de nuestro mercado

Producto:

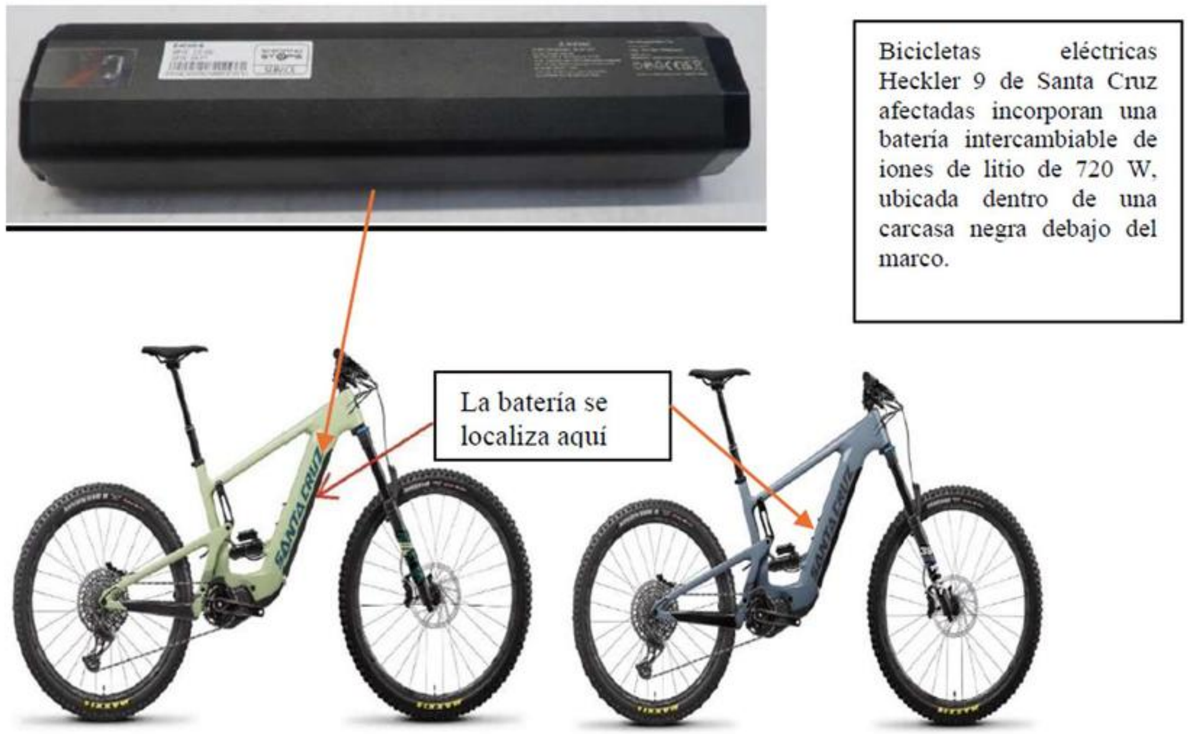
Baterías suministradas a ciertas bicicletas eléctricas Santa Cruz Heckler 9.

Riesgo:

Sufrir un cortocircuito eléctrico. En casos muy raros, esto puede suponer un peligro de incendio y provocar riesgos de lesiones o daños a la propiedad.

Fecha del retiro:

12 de mayo de 2025



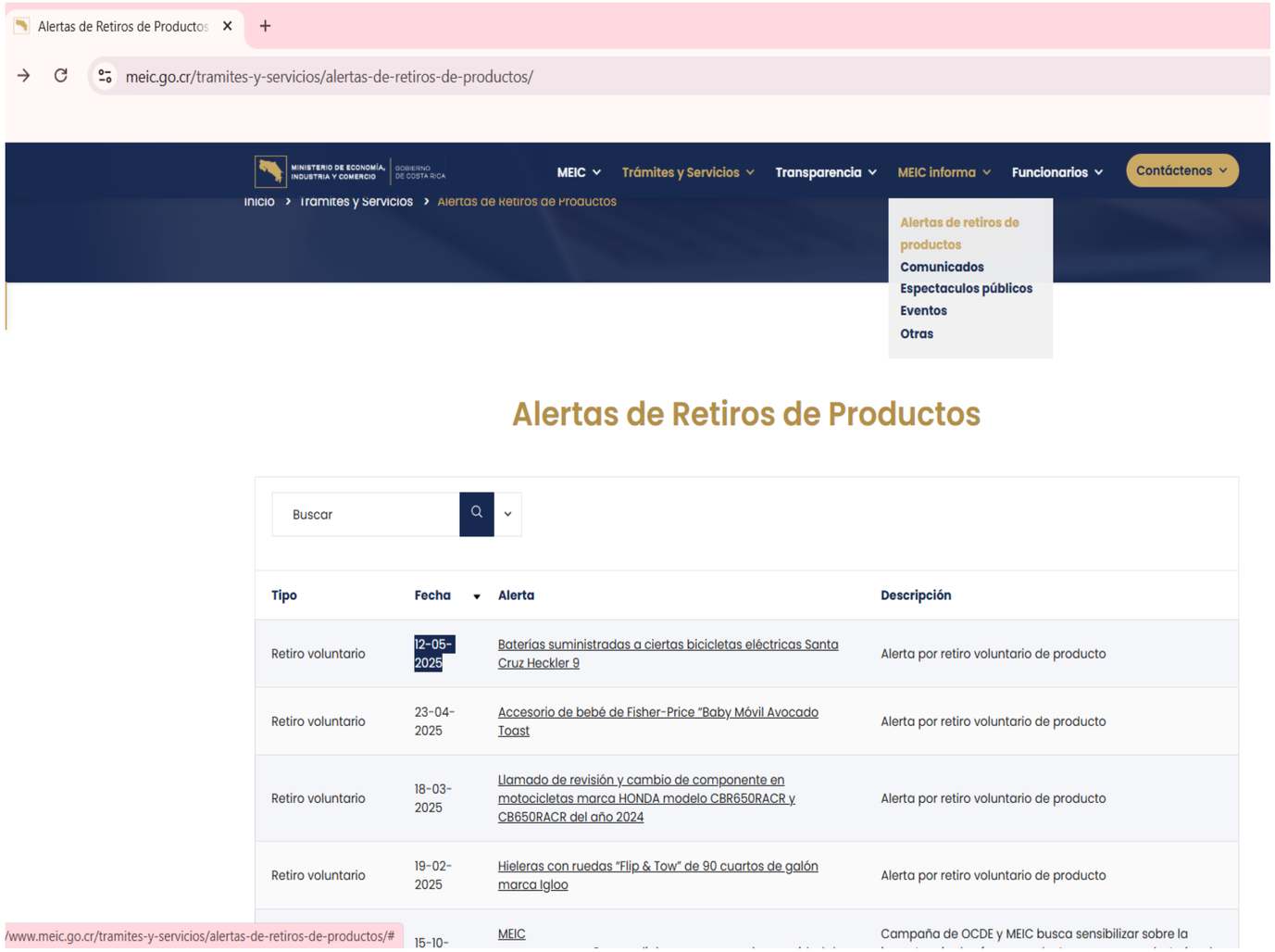
¿Dónde consultar los retiros de mercado?

Retiros de mercado en C.R. realizados por el MEIC:

- www.meic.go.cr
- MEIC Informa/**Alertas de Retiros de Productos**

Retiros de mercado en otros países:

- Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA: https://siar.sic.gov.co
- Portal de Retiros de Mercado de la OCDE: https://globalrecalls.oecd.org/#/



Alertar de manera eficaz a las personas consumidoras, brindándoles información clara, precisa y comprensible sobre el producto y sus riesgos, es una acción clave para prevenir que un producto defectuoso les un cause daño en su salud.

–Es una responsabilidad de todos los comerciante.

Muchas gracias

www.meic.go.cr
capacitacionesconsumidor@meic.go.cr
800-Consumo (800-2667866)

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.